



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital  
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

**EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA      ª VARA EMPRESARIAL DA COMARCA DA  
CAPITAL**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, por intermédio do Promotor de Justiça que ao final subscreve, vem, respeitosamente, perante V. Exa., com fulcro nas Leis 7.347/85 e 8.078/90, **ajuizar** a competente

### **ACÇÃO CIVIL PÚBLICA**

#### **COM**

### **PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA ANTECIPADA**

em face de **VIAÇÃO PAVUNENSE S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 33.521.931/0001-94, com endereço na Av. Chrisóstomo Pimentel de Oliveira, nº 699, Anchieta, Rio de Janeiro-RJ, CEP: 21.645-520 e **CONSÓRCIO INTERNORTE DE TRANSPORTES**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 12.464.539/0001-80, com sede na Rua Avenida das Américas, nº 4.200, Bloco 04, salas 106/107, Barra da Tijuca, Rio de Janeiro, RJ, CEP 22640-102; pelos fatos e fundamentos alinhados a seguir:

### **DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO**

O Ministério Público possui legitimidade para propositura de ações em defesa dos direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos, nos termos do art. 81, parágrafo único, I, II e III c/c art. 82, I, da Lei nº. 8078/90, assim como nos termos do art. 127, caput e art.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital  
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

129, III da CF, ainda mais em hipóteses como a em tela, em que o número de lesados é muito expressivo, vez que é sabido que a ré presta serviço essencial de transporte coletivo.

Considerando que as irregularidades constatadas, atinentes ao vício na prestação desse serviço, não podem ser sanadas em caráter individual, tornando patente a necessidade do processo coletivo, claro é o interesse social que justifica a atuação do Ministério Público. Nesse sentido, podem ser citados vários acórdãos do E. Superior Tribunal de Justiça, entre os quais:

PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO COLETIVA. DIREITOS COLETIVOS, INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS E DIFUSOS. MINISTÉRIO PÚBLICO. LEGITIMIDADE. JURISPRUDÊNCIA. AGRAVO DESPROVIDO. O Ministério Público é parte legítima para ajuizar ação coletiva de proteção ao consumidor, inclusive para tutela de interesses e direitos coletivos e individuais homogêneos. (AGA 253686/SP, 4a Turma, DJ 05/06/2000, pág. 176). (g.n.).

### **DOS FATOS**

Foi instaurado procedimento investigatório (Inquérito Civil n. 002/2019) para apurar notícia de irregularidades perpetradas pelas rés, em razão da inadequada prestação do serviço de transporte coletivo na linha n. 342 (Jardim América x Castelo), destacando-se a insuficiência de coletivos da frota operacional e o descumprimento dos horários determinados pelo poder público, bem como mau estado de conservação/manutenção dos veículos.

Narra a referida notícia dirigida ao Ministério Público:

“Solicito a Vossa Excelência e a esta egrégia Instituição que instem a Secretaria Municipal de Transportes da Cidade do Rio de Janeiro a cobrar da Viação Pavunense, empresa detentora de serviço concedido por esta Municipalidade, as devidas explicações sobre a ultrajante **precaridade estrutural de seus veículos e a incapacidade notória de oferta de conforto e acessibilidade aos usuários** e as razões da realização de serviço de ônibus “rápido” da Linha 342 (ônibus rápido, Jardim América x Castelo) em **periodicidade restrita** (até 9h e entre 17h e 20h) e a oferta de serviço em ônibus chamados “paradores” **completamente sucateados.**” (g.n.).

Com efeito, tais irregularidades na referida linha restaram comprovadas ao longo do trâmite do mencionado inquérito civil, através de reclamações efetuadas no sistema de



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital  
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

ouvidoria desta instituição (fls. 02, 05/09 e 21/23), dos relatórios de fiscalizações realizadas pela SMTR (fls. 33/43), além de reclamações extraídas do site "Reclame Aqui" (adiante expostas).

Nesse contexto, foi dada a oportunidade da ré se manifestar no bojo do inquérito e a empresa de transporte coletivo municipal, VIAÇÃO PAVUNENSE S/A, apresentou resposta esclarecendo que opera/trafega a referida linha n. 342 (Jardim América x Castelo) com 100% da frota, na forma autorizada e determinada pela SMTR/RJ.

A concessionária de transporte coletivo acrescentou, também, que no horário de 9 às 16 horas os "ônibus urbanos" circulam exclusivamente pela pista paradora e não pela pista seletiva da Avenida Brasil, por onde os ônibus "rápidos" trafegam, tendo como opção para o usuário os coletivos rodoviários "tipo frescão", que circulam somente pela mencionada pista seletiva. Nos demais horários, inclusive no horário "de pico" onde a demanda de usuários aumenta, afirmou a concessionária que todos os coletivos da linha n. 342 circulam tanto pela pista seletiva "rápida" quanto pela pista paradora. Dessa forma, a empresa destacou que o usuário fica livre para escolher o que lhe for mais conveniente.

Já em relação ao estado de conservação dos veículos, a Viação Pavunense argumentou que o usuário não informou sequer o número do coletivo ou a placa do mesmo para que fosse possível a identificação do problema ligado ao sucateamento do coletivo. Para a empresa, a narrativa do reclamante não merece prosperar, pois em seu entendimento todos os veículos estão aptos e se encontram em bom estado de conservação para circularem na cidade. Por fim, a concessionária solicitou o arquivamento do inquérito civil.

Derradeira fiscalização da SMTR, realizada no ano corrente, confirmou a persistência das irregularidades já verificadas: o órgão expôs que na vistoria realizada no dia 27/02/2019 foi constatado que o quantitativo da frota de fato era restrito, já que a empresa operava com a frota de 70% (15 dos 21 veículos), o que seria abaixo do determinado pelo órgão gestor de transportes, de, no mínimo, 80% dos veículos.

Nessa toada, o órgão fiscalizador – SMTR autuou o Consórcio Internorte de Transportes (em que se integra a empresa VIAÇÃO PAVUNENSE S/A) por conta das



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital  
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

irregularidades encontradas durante o procedimento de fiscalização. Aliado a isso, determinou o imediato restabelecimento operacional dos serviços da linha 342, além de ordenar que a Concessionária do Serviço Público apresentasse documentos capazes de atestar a adoção de medidas empregadas. Por fim, a SMTR salientou que a linha referenciada permaneceria sendo objeto de fiscalização daquele órgão municipal competente a fim de verificar a adequação de todas as irregularidades apontadas (fls. 33/43 do IC nº 002/2019).

Como visto, há flagrante violação do dever de prestação adequada do serviço público essencial, eis que as rés disponibilizam coletivos em quantidade inferior ao determinado pelo órgão regulador e, conseqüentemente, não têm como atender à regularidade de horários da linha respectiva. Além disso, não cumprem com o dever de proceder à manutenção e conservação dos veículos, não proporcionando uma satisfatória prestação de serviço.

Destarte, as investigações empreendidas no âmbito do referido procedimento demonstram a incapacidade das rés de atender aos usuários nos aspectos de regularidade, continuidade (ausência de coletivos), eficiência, segurança e conforto e, com isso, as mesmas têm trazido acentuados prejuízos aos usuários, que pagam pela tarifa integral sem que tenham direito ao serviço adequado, sendo certo que é uma obrigação que as empresas assumem quando lhes são delegada a prestação do serviço público.

Assim, apesar da fiscalização do órgão regulador (SMTR), constatando as irregularidades referidas e aplicando penalidades, as rés não corrigem a prestação do serviço público de transporte coletivo, o que torna necessário o ajuizamento da presente, eis que as irregularidades narradas persistem até a presente data, demonstrando que as rés não procederam à melhoria no serviço.

Desta forma, tendo em vista a evidente ilegalidade patrocinada pelas rés, que não se adequam às normas do CDC atinentes à prestação de serviço, o Ministério Público se viu obrigado a ajuizar a presente ação civil pública para que não haja maiores lesões aos consumidores do que as já constatadas.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital  
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

### **DA FUNDAMENTAÇÃO**

As irregularidades acima mencionadas, perpetradas pelas empresas ré, denotam a violação ao dever de adequação, eficiência e segurança do serviço de transporte coletivo, violando flagrantemente o art. 175 da Constituição da República e os art. 6º, X, 22, 39, VIII, todos do Código de Defesa do Consumidor, além de dispositivos do Código de Trânsito Brasileiro.

### **Das condições dos veículos**

A prestação do serviço público essencial de transporte coletivo sem as balizas da adequação e da eficiência caracteriza o ponto de partida do ciclo vicioso que vem a desrespeitar toda uma série de direitos do consumidor, desde a segurança, até a vida (art. 6º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor - CDC).

Com relação ao estado de conservação dos veículos, constata-se que as ré descumprem a legislação ora em vigor nos termos dos artigos mencionados a seguir.

A Lei nº 9.503 - de 23 de setembro de 1997 (Código de Trânsito Brasileiro), em seu art. 103, dispõe sobre a segurança dos veículos, prevendo que “o veículo só poderá transitar pela via quando atendidos os requisitos e condições de segurança estabelecidos neste Código e em normas do CONTRAN”.

Por outra, o art. 107 do CTB estabelece que “os veículos de aluguel, destinados ao transporte individual ou coletivo de passageiros, deverão satisfazer, além das exigências previstas neste Código, às condições técnicas e aos requisitos de segurança, higiene e conforto estabelecidos pelo poder competente para autorizar, permitir ou conceder a exploração dessa atividade”.

Além disso, o art. 230, IX, CTB estabelece que a condução de veículo transportando passageiros sem equipamento obrigatório ou estando este ineficiente ou inoperante é considerada infração grave, com penalidade de multa e sanção administrativa de retenção do veículo para regularização.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital  
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

Como aflora por leitura direta do inteiro teor do IC que serve de base à presente, tanto a fiscalização da SMTR, quanto os demais elementos de prova coligidos na investigação do MPRJ, restou demonstrado que os veículos não operam de acordo com as exigências legais supracitadas, expondo a coletividade ao risco de dano à sua incolumidade física, causando, de resto, acidentes reiteradamente constantes dos órgãos de imprensa.

### **Frota em desacordo com a determinação do Poder Público**

As rés vêm descumprindo a determinação da Secretaria Municipal de Transportes Rodoviários quanto ao número de ônibus que compõe a frota da linha 342, colocando à disposição do usuário quantidade insuficiente de veículos autorizada pelo Poder Público.

A referida ilegalidade gera uma enorme deficiência no serviço, porquanto menor o número de coletivos circulando, maior é o intervalo entre cada um, o que gera uma longa espera pelo próximo coletivo, e, conseqüentemente, se acumula a demanda pela prestação do serviço, que, assim, acaba causando a inaceitável superlotação.

Por causa da superlotação, muitos dos coletivos em questão deixam de atender à demanda dos passageiros aglomerados nas paradas respectivas e, com isso, de prestar o devido serviço de transporte dos seus usuários, significando o prolongamento da espera e a progressão do acúmulo da procura, evidentemente, mais lotação.

Esse círculo vicioso impõe severos danos aos usuários da linha referida, habitantes de áreas menos favorecidas deste município e que, até por isso, dependem da adequada prestação do serviço para se deslocarem para os seus postos de trabalho e retornarem aos seus lares após exaustivas jornadas de trabalho.

O defeito da prestação do serviço expõe a coletividade ao risco de ser transportada sem a devida segurança, além de lhe impor o desconhecimento acerca dos horários em que o coletivo estará na parada, causando, por isso, a espera inaceitável pelo mesmo.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital  
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

Ocorre que o usuário tem o direito básico a que os serviços públicos em geral sejam prestados com adequação e eficácia (art. 6º, X, CDC), sendo que o critério de aferição da sua adequação é fixado em lei.

A Lei n.º 8.927/95 determinou o conceito de adequação e eficácia do serviço, dispondo sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previstos no art. 175 da Constituição da República. Segundo o art. 6º, § 1º do referido Diploma legal, verbis:

*Art. 6º – Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.*

*§ 1º – Serviço adequado é o que satisfaz as condições de **regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generosidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas**' (g.n.).*

Logo, a reduzida disponibilidade de coletivos compromete a prestação adequada do serviço, porquanto deixa de atender à demanda pelo mesmo, tem significativas repercussões para um universo extraordinário de usuários, vítimas de danos materiais e morais, caracterizando prática condenável por representar perigo que atinge a incolumidade física e psicológica do usuário.

Outra não é a posição de JOSÉ GERALDO BRITO FILOMENO que, comentando o art. 6º, I, CDC, esclarece, verbis: "*Têm os consumidores e terceiros não envolvidos em dada relação de consumo incontestável direito de não serem expostos a perigos que atinjam sua incolumidade física, perigos tais representados por práticas condenáveis no fornecimento de produtos e serviços*" (*In Código de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto, 8ª edição, p. 137, editora Forense Universitária*).

Por outro lado, trata-se de alegação de defeito do serviço, pois a falta de regularidade do mesmo, assim como o atraso nos intervalos e a superlotação dos coletivos que servem à linha em questão, são aspectos referentes ao modo do seu fornecimento (art. 14, §1º, I, CDC), comprometendo a segurança que o consumidor pode e deve dele esperar.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital  
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

### Serviço ineficiente

Com a circulação de veículos sem a devida manutenção e em quantidade em desacordo com a determinação do Poder Público, as rés descumprem as determinações do ente público que lhes delega o serviço público, o que é o bastante para caracterizar a ilegalidade de sua conduta.

Notoriamente, as rés vêm exercendo a sua função de forma irresponsável, faltando com o seu dever de eficiência, previsto no art. 175, parágrafo único, IV, da Constituição da República. Afinal, a prestação eficiente dos serviços pressupõe a obrigação de manter o serviço adequado, ou seja, dando cumprimento à frota determinada pelo poder público e à conservação dos coletivos.

Nesse sentido, vislumbra-se a transcrição de importante consideração feita pelo administrativista José dos Santos Carvalho Filho:

*“A Constituição Federal, referindo-se ao regime das empresas **concessionárias e permissionárias, deixou registrado que tais particulares colaboradores, a par dos direitos a que farão jus, têm o dever de manter adequado o serviço que executarem, exigindo-lhes, portanto, observância ao princípio da eficiência** (art. 175, parágrafo único, IV)” (CARVALHO FILHO. José dos Santos. Obra citada, pág. 242) (g.n.).*

Há também afronta aos artigos 6º, X e 22, ambos do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que os veículos da linha 342 não só se encontram sem o mínimo de conservação e manutenção em sua parte interna, com bancos soltos, cigarras sem funcionamento etc., como também circulam com pneus carecas, barra de direção tricanca etc., revelando que a falta da adequada manutenção expõe a incolumidade dos passageiros a risco que deveria evitar.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Vale destacar, ainda, o art. 22 do mesmo diploma legal:



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital  
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

*Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, **concessionárias**, permissionárias, ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são **obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros** e, quanto aos essenciais, contínuos.*

*Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste Código.*

Vislumbra-se que o dever de prestar serviço EFICIENTE, ADEQUADO e SEGURO, capaz de gerar a tranquilidade do passageiro de ser transportado sem correr riscos de danos a sua saúde ou a sua própria vida, não está sendo cumprido pelas rés.

As rés recebem a contraprestação pelo serviço público de transporte, paga pelo consumidor, porém não cumpre a obrigação de transportar o usuário de forma eficiente, adequada e segura, conforme preceitua o art. 22 do Código de Defesa do Consumidor.

Vislumbra-se mais uma afronta à legislação consumerista na conduta da ré, qual seja, colocar no mercado serviço em desacordo com as normas legais do Código de Trânsito Brasileiro e, com isso, a circulação de veículos cujo regular estado de trafegabilidade não tenha sido oficialmente constatado é causa de acidentes e lesões a todos.

Os serviços prestados pelas rés mostram-se, portanto, ineficientes, incapazes de corresponder às expectativas criadas no consumidor que utiliza a linha 342, caracterizando um **vício de serviço**, nos termos do art. 20 do Código de Defesa do Consumidor.

Desta forma, os consumidores são submetidos a inúmeros constrangimentos ligados à acessibilidade dos usuários, desconforto ao longo do trajeto da viagem e precariedade estrutural dos veículos sucateados, conforme se verifica das reclamações gravadas no site "Reclame Aqui", além da espera demasiadamente prolongada pelo coletivo da linha referida:



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital  
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

ReclameAQUI

O que você está procurando?



entrar

Categories ▾ Compare Rankings Cadastre sua compra Dúvidas frequentes Institucional Todas as categorias

Veja também: [todas reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

## Linha 342

Viação Pavunense

📍 Rio de Janeiro - RJ ID: 38097631 📅 01/09/18 às 07h28 denunciar

[Qualidade do serviço prestado](#) [Ônibus urbano](#) [Ônibus Urbanos](#)

Hoje Fiquei 1 hora esperando o ônibus no ponto a linha não está nem aí pro seus consumidores sem conta com um péssimo serviço ônibus sucateados a empresa faz pouco caso da agente Linha Horrível Infelizmente Dependendo Dela Pra Ir Trabalhar Só queria Saber Quando isso irá mudar .



### Viação Pavunense



Não recomendada

3.9 /10

[Ir para página da empresa](#)

Está com problemas com **Viação Pavunense**?

[reclamar](#)

ReclameAQUI

O que você está procurando?



entrar

Veja também: [todas reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

## LINHA 342 JARDIM AMERICA x CASTELO

Viação Pavunense

📍 Rio de Janeiro - RJ ID: 35870159 📅 05/06/18 às 10h01 denunciar

[Demora na execução](#) [Ônibus urbano](#) [Ônibus Urbanos](#)

Prezados, é uma falta de respeito com o ser humano o que a LINHA PAVUNENSE faz com seus usuários, moro em Jardim América e trabalho no Centro da Cidade.

Nós só temos 2 opção, o Famoso ( FRESCÃO) que custa R\$ 10,00 que pega a seletiva e não passa pela Leopoldina, Presidente Vargas, Central e demais locais na reta desse itinerário. Tem o 342 com tarifa normal, que no período da manhã a empresa libera o rápido que pega a seletiva da Av. Brasil, mas disponibiliza até um determinado horário de 9h/10h,não é como antigamente que tinha em todos os horários. Então você tem entre 9h/10h pra poder usufruir desse RÁPIDO com um valor normal, caso ao contrario SÓ PARADOR. Depois ele só volta a circular as 16h no Centro do Rio, aonde é o ponto final. Os fiscais da empresa, no ponto final NUNCA sabem informar o certo dos ônibus.

HOJE DIA 05/06/2018, Em jardim America, o fiscal viu que o ônibus que sai:30 do ponto, não tinha chegado, entrou em contato com a empresa e assim informaram que o estava acabando de sair da GARAGEM! Então se o motorista faltar, não teremos outra opção de não ser esperar a boa vontade da empresa de enviar outro ônibus, porque TODO DIA É ISSO, atraso sob atraso e o usuários da linha que se virem!



### Viação Pavunense



Não recomendada

3.9 /10

[Ir para página da empresa](#)

Está com problemas com **Viação Pavunense**?

[reclamar](#)



# MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital  
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

ReclameAQUI

O que você está procurando?



entrar

[Categorias](#) [Compare](#) [Rankings](#) [Cadastre sua compra](#) [Dúvidas frequentes](#) [Institucional](#) [Todas as categorias](#)

Veja também: [todas reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

## Linha 342

Viação Pavunense

Rio de Janeiro - RJ ID: 37461343 08/08/18 às 11h37 denunciar

[Problemas com o Atendimento](#)

Sou usuária desta linha a seis meses e não aguento mais a falta de respeito com os passageiros. Não existe horários. Falta de educação da despachante da tarde quando perguntamos sobre os carros, a alteração do horário do carro 23:15 e por aí vai. Não consigo entender essa esculhambação com essa linha tendo em vista que é a única que faz Castelo x Jardim América. As outras linhas da mesma empresa tem carros em melhores condições e os espaços de tempo são menores.



### Viação Pavunense



Não recomendada

3.9 /10

[Ir para página da empresa](#)

Está com problemas com **Viação Pavunense**?

reclamar

ReclameAQUI

O que você está procurando?



entrar

[Categorias](#) [Compare](#) [Rankings](#) [Cadastre sua compra](#) [Dúvidas frequentes](#) [Institucional](#) [Todas as categorias](#)

## 2305 / 342 - Jardim América X Castelolp

Viação Pavunense

Rio de Janeiro - RJ ID: 34911419 26/04/18 às 08h15 denunciar

[Horário de atendimento](#) [Ônibus urbano](#) [Ônibus Urbanos](#)

A empresa Pavunense devido à falta de concorrência na mencionada linha, faz o que quer com os consumidores, não cumprindo devidamente com a prestação de serviço. Além da falta de manutenção (ônibus em péssimo estado, pneus carecas, muitos sem ar condicionado e os que possuem com diversos vazamentos caindo sobre os passageiros, ônibus quebrando no meio do percurso etc) a empresa desde janeiro de 2018 adotou que disponibilizaria ônibus rápido somente nos horários: 6 as 9 da manhã saindo de Jardim América e indo para o Castelo, e saindo do Castelo e indo para Jardim América somente entre 17 e 19 horas, questionando por meio de contato telefônico com a empresa recebi a informação que a medida duraria somente durante as férias escolares, MENTIRA!! Esta ação gera diversos problemas, filas imensas nos pontos finais, para muitas vezes os despachantes informarem que não haverá mais saída de ônibus rápido mesmo dentro do horário informado e com pessoas na fila por dezenas de minutos aguardando tal ônibus. Com certeza isso é uma tática para forçar todos os consumidores a utilizar o rápido TARIFA, com quase o triplo do valor. O ônibus TARIFA funciona em todos os horários, curioso, não? Vale ressaltar que o Parador demora o dobro do tempo devido ao conhecido trânsito da avenida Brasil.

Informo ainda que possuo diversos chamados abertos de reclamação no 1746 sobre o mesmo assunto, e continuarei abrindo até solução do problema.

Há anos a Pavunense destina os piores carros, intervalos grande de horário e adota táticas que prejudicam os passageiros de Jardim América e adjacências.

Aguardo retorno, e solução.



Não recomendada

4.0 /10

[Ir para página da empresa](#)

Está com problemas com **Viação Pavunense**?

reclamar



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital  
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

### **O ressarcimento dos danos morais e materiais causados aos consumidores**

As rés também devem ser condenadas a ressarcir os consumidores – considerados em caráter individual e também coletivo - pelos danos materiais e morais que vêm causando com a sua conduta.

O Código de Defesa do Consumidor consagra o princípio da responsabilidade do fornecedor independentemente de culpa. Irrefutável a obrigação de reparar os danos causados aos consumidores, já que constatada a permanente ofensa aos mais comezinhos dos seus direitos. Por outro lado, a indenização tem importante função pedagógica, para evitar que novas lesões ocorram.

A indenização do dano moral é erigida a preceito constitucional, atraindo dos mais diversos diplomas legais a devida regulamentação, *ex vi* do art. 5º, inc. V da Carta Magna:

“Art. 5º :

V – é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;”

Outrossim, os artigos 186 e 927 do Código Civil assim estabelecem:

“Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.”

“Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.”

Com relação ao dano moral coletivo, a sua previsão expressa no ordenamento jurídico consta nos incisos VI e VII do artigo 6º do CDC, *in verbis*:

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VI - a efetiva proteção e reparação de **danos patrimoniais e morais**, individuais, **coletivos e difusos**;



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital  
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

VII – o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de **danos patrimoniais e morais**, individuais, **coletivos e difusos**.” (g.n.).

No mesmo sentido, o art. 1º da Lei nº. 7.347/85:

“Art. 1º Regem-se pelas disposições desta lei, sem prejuízo da ação popular, **as ações de responsabilidade por danos morais** e patrimoniais causados:

II – **ao consumidor**;” (g.n.).

Assim, como ensina *Leornado Roscoe Bessa*, em artigo dedicado especificamente ao tema:

“além de condenação pelos danos materiais causados ao meio ambiente, consumidor ou a qualquer outro interesse difuso ou coletivo, destacou, a nova redação do art. 1º, a responsabilidade por dano moral em decorrência de violação de tais direitos, tudo com o propósito de conferir-lhes proteção diferenciada”. (*Dano moral coletivo. In Revista de Direito do Consumidor nº 59/2006*).

Como afirma o autor, a concepção do dano moral coletivo não pode estar presa ao modelo teórico da responsabilidade civil privada, de relações intersubjetivas unipessoais.

Trata-se, nesse momento, de uma nova gama de direitos, difusos e coletivos, exigindo, pois, uma nova forma de tutela. E dessa nova proteção, com o esteio constitucional do art. 5º, inciso XXXV da Constituição da República, sobressai, como não poderia deixar de ser, o aspecto preventivo da lesão. Por isso, são cogentes meios idôneos a punir o comportamento que ofenda (ou ameace) direitos transindividuais.

Nas palavras do mesmo autor:

“em face da exagerada simplicidade com que o tema foi tratado legalmente, a par da ausência de modelo teórico próprio e sedimentado para atender aos conflitos transindividuais, faz-se necessário construir soluções que vão se utilizar, a um só tempo, de algumas noções extraídas da responsabilidade civil, bem como de perspectiva própria do direito penal”. (*Dano moral coletivo. In Revista de Direito do Consumidor nº 59/2006*).



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital  
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

Portanto, a função do dano moral coletivo de homenagear os princípios da prevenção e precaução, com o intuito de propiciar uma tutela mais efetiva aos direitos difusos e coletivos, como no caso em tela, revela poderoso arsenal para obter do prestador de serviços o cumprimento do dever de adotar todas as medidas que concorrem para respeitar os direitos do consumidor coletivamente considerado.

Neste ponto, a disciplina do dano moral coletivo se aproxima do direito penal, especificamente de sua finalidade punitiva, ou seja, de utilização da pena (indenização) como meio de prevenir nova lesão a direitos metaindividuais.

Menciona, inclusive, Leonardo Roscoe Bessa que:

“como reforço de argumento para conclusão relativa ao caráter punitivo do dano moral coletivo, é importante ressaltar a aceitação da sua função punitiva até mesmo nas relações privadas individuais.” (*Dano moral coletivo. In Revista de Direito do Consumidor nº 59/2006*).

Ou seja, como o dano moral jamais poderá ser efetivamente reparado, pois é impossível medir a dor para ministrar-lhe a compensação cabível, reforça-se, o instituto, por seu caráter (no caso, estritamente) punitivo, presente, de resto, em qualquer que seja a indenização de que se trate.

A finalidade da espécie de punição é, necessariamente, então, a prevenção, que decorrerá da compreensão do autor do dano de que acionar os seus freios inibitórios e desistir de consumir o ato lesivo é meio certo de evitar a gravidade da punição. Assim, os fornecedores de serviços de transporte público deverão ser convencidos a fazer esta escolha definitivamente.

Daí que a robustez financeira das empresas de transporte coletivo, que transportam cerca de quatro milhões de usuário diários, é fator de consideração indispensável para determinar o valor da indenização punitiva, como, de resto, só ocorre em relações de cunho privado e intersubjetivas.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital  
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

É o que se dá na fixação de *astreintes* e de cláusula penal compensatória, com o objetivo de pré-liquidação das perdas e danos, bem como de coerção ao cumprimento da obrigação.

Os critérios para se valorar tais danos podem ser diversos, desde que condizentes com a magnitude do dano extrapatrimonial e dos danos morais coletivos causados. Nesse sentido, questiona-se:

*Como devem se sentir aqueles que, usando o transporte público para ir e voltar do trabalho, é obrigado a remunerar o mau serviço que os coloca, inclusive, em situação de risco de segurança devido à ausência regular de manutenção dos veículos. E, como na reclamação que serviu de base à presente, qual será o sentido de dignidade ao ter que entrar em um ônibus que não apresenta o mínimo de conforto.*

*O que dizer de a prática se repetir, todos os dias com milhares de pessoas, com desabrido despudor pelo descumprimento dos deveres legais da concessionária? Este sentimento repercute na qualidade de vida a que qualquer um deve aspirar sob a égide do Estado Democrático de Direito? É compatível com o seu princípio fundamental da dignidade da pessoa humana?*

Ressalta-se que a SMTR cria itinerários de acordo com a demanda de passageiros, consequentemente, quando a frota opera abaixo do determinado (como na linha 342 que leva a massa de trabalhadores da periferia ao centro da cidade), os passageiros terão de se espremer entre si nos poucos ônibus disponibilizados.

É necessário, pois, que a prestação jurisdicional provocada neste aspecto repercute na esfera jurídica dos réus de modo a surtir o efeito de definitivamente inibir a reiteração da prática abusiva.

Vale destacar que a *punitive damage* vem sendo gradativamente aplicada no ordenamento pátrio a exemplo do Enunciado 379 da IV Jornada de Direito Civil e do Resp 965500/ES:



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital  
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

**“379 Art. 944 - O art. 944, caput, do Código Civil não afasta a possibilidade de se reconhecer a função punitiva ou pedagógica da responsabilidade civil. (g.n.)”**

“ADMINISTRATIVO. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO MOVIDA EM RAZÃO DE ACIDENTE AUTOMOBILÍSTICO CAUSADO POR "BURACO" EM RODOVIA EM MAU ESTADO DE CONSERVAÇÃO. RESPONSABILIDADE DO ESTADO APURADA E RECONHECIDA, PELA SENTENÇA E PELO ACÓRDÃO, A PARTIR DE FARTO E ROBUSTO MATERIAL PROBATÓRIO. CONDENAÇÃO DO ESTADO AO PAGAMENTO DE PENSIONAMENTO VITALÍCIO E DANOS MORAIS. ALEGADA EXORBITÂNCIA DO VALOR INDENIZATÓRIO (DE R\$ 30.000,00) E DE HONORÁRIOS (R\$ 5.000,00). DESCABIMENTO. APLICAÇÃO DO ÓBICE INSCRITO NA SÚMULA 7/STJ. MANIFESTA LEGITIMIDADE PASSIVA DO ESTADO, ORA RECORRENTE. RECURSO ESPECIAL NÃO-CONHECIDO.

1. Trata-se de recurso especial (fls. 626/634) interposto pelo Estado do Espírito Santo em autos de ação indenizatória de responsabilidade civil e de danos morais, com fulcro no art. 105, III, "a", do permissivo constitucional, contra acórdão prolatado pelo Tribunal Justiça do Estado do Espírito Santo que, em síntese, condenou o Estado recorrente ao pagamento de danos morais e pensão vitalícia à parte ora recorrida.

2. Conforme registram os autos, diversos familiares do autor, inclusive sua filha e esposa, faleceram em razão de acidente automobilístico causado, consoante se constatou na instrução processual, pelo mau estado de conservação da rodovia em que trafegavam, na qual um buraco de grande proporção levou ao acidente fatal ora referido. Essa evidência está consignada na sentença, que de forma minudente realizou exemplar análise das provas coligidas, notadamente do laudo pericial.

3. Em recurso especial duas questões centrais são alegadas pelo Estado do Espírito Santo: a - exorbitância do valor fixado a título de danos morais, estabelecido em R\$ 30.000,00; b - inadequação do valor determinado para os honorários (R\$ 5.000,00).

4. Todavia, no que se refere à adequação da importância indenizatória indicada, de R\$ 30.000,00, uma vez que não se caracteriza como ínfima ou exorbitante, refoge por completo à discussão no âmbito do recurso especial, ante o óbice inscrito na Súmula 7/STJ, que impede a simples revisão de prova já apreciada pela instância a quo, que assim dispôs: O valor fixado para o dano moral está dentro dos parâmetros legais, pois há equidade e razoabilidade no quantum fixado. A boa doutrina vem conferindo a esse valor um caráter dúplice, tanto punitivo do agente quanto compensatório em relação à vítima.(...)

7. Recurso especial conhecido em parte e não-provido.”

(REsp 965500/ES, Rel. Ministro JOSÉ DELGADO, PRIMEIRA TURMA, julgado em 18/12/2007, DJ 25/02/2008 p. 1) (g.n.).



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital  
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

### **Os requisitos para o deferimento da tutela antecipada**

É flagrante o ***fumus boni iuris*** que emana da tese ora sustentada, pois os fatos alegados encontram-se comprovados por autos de infração da própria SMTR, demonstrando que o serviço é prestado em desacordo com as determinações dos órgãos oficiais e com as regras da Lei 9.503/97, conforme as diligências encetadas no procedimento investigatório em tela.

Por prova inequívoca, para o efeito de concessão da tutela antecipada, deve-se entender, de preferência, a prova documental e, no caso em apreço, a conclusão do inquérito civil foi no sentido de que *falta qualidade, segurança e manutenção dos veículos que realizam o serviço de transporte público; falta prestabilidade quanto ao atendimento mínimo de conforto aos usuários; falta acessibilidade aos consumidores que acabam por ter maiores transtornos em suas viagens quando na verdade deveriam ser tranquilas e seguras e, por fim, falta a observância do regular quantitativo da frota de ônibus que opera abaixo do determinado pela Secretaria Municipal de Transportes.*

Neste aspecto, releva observar que a existência do fato relatado inicialmente, combinado com o descumprimento noticiado em inúmeras reclamações veiculadas no site "Reclame Aqui", também prova a sua subsistência ao longo dos anos, o que agrava a dimensão do dano moral e material, individual e coletivo causado pela omissão do réu em providenciar a correta manutenção dos veículos e a regular periodicidade da frota de ônibus que opera abaixo do determinado.

Já o ***periculum in mora*** se prende às situações de risco vivenciadas pelos usuários que circulam em coletivos com condições precárias de higiene e segurança, bem como no que toca ao tempo excessivo que o consumidor espera pelos veículos, desconforto advindo de viagens em ônibus lotados, já que as rés não operam com a quantidade de veículos estabelecida para a linha 342, determinada pelo poder concedente.

É sabido que o julgamento definitivo da pretensão só pode ocorrer após percorrido o regular caminho procedimental, que consome vários meses e até mesmo anos. Ocorre que os consumidores que necessitam do serviço de transporte coletivo não devem esperar até o



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital  
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

juízo final do caso, pois, neste interregno, ficarão indefesos e submetidos ao descalabro do serviço.

A situação ainda é mais grave quando se sabe que a questão atinge pessoas desfavorecidas economicamente, que têm dificuldade de fazer valer os seus direitos. Além disso, refere-se a serviço essencial para os consumidores de transporte público.

### **DO PEDIDO LIMINAR**

Em face do exposto, o MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO **requer LIMINARMENTE E SEM A OITIVA DA PARTE CONTRÁRIA** que seja determinado *initio litis* às rés que, no prazo de 48 horas, cumpram, na linha n. 342 (Jardim América x Castelo) ou outra que a substituir, o quantitativo regulamentar da respectiva frota determinada pelo poder público, empregando veículos com documentação regular e em bom estado de conservação, submetidos à vistoria anual obrigatória, realizada pela SMTR e vistoria anual de licenciamento, realizada pelo DETRAN, assim como cumpra os horários de saída, sob pena de multa diária de R\$10.000,00 (dez mil reais), corrigidos monetariamente.

### **DOS PEDIDOS PRINCIPAIS**

Pelo exposto, **REQUER finalmente o Ministério Público:**

a) que, após apreciado liminarmente e deferido, seja julgado procedente o pedido formulado em caráter liminar.

b) que sejam as rés condenadas a: (i) operar com a quantidade de veículos determinada pelo poder concedente, inclusive nos finais de semana e feriados, para a linha n. 342 (Jardim América x Castelo), ou outra que a substituir, estando os mesmos em bom estado de conservação; (ii) realizar a manutenção/conservação adequada periodicamente submetendo-se à vistoria anual obrigatória, realizada pela SMTR e vistoria anual de licenciamento, realizada pelo DETRAN, assim como obedecer ao horário de saída dos coletivos, sob pena de multa diária de R\$10.000,00 (dez mil reais), corrigidos monetariamente.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital  
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

c) que sejam as rés condenadas a indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais de que tenha padecido o consumidor, individualmente considerado, em virtude dos fatos narrados, a ser apurado em liquidação;

d) que sejam as rés condenadas a reparar os danos materiais e morais causados aos consumidores, considerados em sentido coletivo, no valor de R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais), em consequência da gravidade dos fatos narrados e da robustez financeira das rés que prestam serviços de transporte coletivo para milhares de pessoas por dia, via cobrança tarifária;

e) que sejam as rés condenadas a publicar, às suas custas, em dois jornais de grande circulação no Estado do Rio de Janeiro, a parte dispositiva de eventual sentença condenatória, a fim de que os consumidores dela tomem ciência, para exercício de seus direitos individuais, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00 (mil reais) corrigidos monetariamente;

f) a publicação do edital ao qual se refere o art. 94 do CDC;

g) a citação da rés para que, querendo, apresentem contestação, sob pena de revelia;

h) que sejam condenadas as rés ao pagamento de todos os ônus da sucumbência, incluindo os honorários ao CENTRO DE ESTUDOS JURÍDICOS DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, à base de 20% sobre o valor da causa, mediante depósito em conta corrente n.º 2550-7, ag. 6002, Banco Itaú S/A, na forma da Res. 801/98.

Nos termos dos artigos 319, VII c/c 334, §5º do Código de Processo Civil, o autor desde já manifesta, pela natureza do litígio, desinteresse em autocomposição.

Protesta, ainda, o Ministério Público, nos termos do artigo 319, incisos VI do Código de Processo Civil, pela produção de todas as provas em direito admissíveis, notadamente a pericial, a documental, bem como depoimento pessoal da ré, sob pena de confissão, caso as rés (ou seus representantes) não comparecerem, ou, comparecendo, se neguem a depor



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital  
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.

(art. 385, § 1º, do Código de Processo Civil), sem prejuízo da inversão do ônus da prova previsto no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Atribui-se à causa, de valor inestimável, o valor de R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais).

Rio de Janeiro, 02 de maio de 2019.

**RODRIGO TERRA**

Promotor de Justiça